

“Diseño de una estructura administrativa sostenible desde el proceso organizacional para la  
Agencia de Viajes Operadora Sky Club Ecohotel.”

Melissa Quimbayo Castro.

Copyright © 2021 por Melissa Quimbayo Castro. Todos los derechos reservados.

Una Tesis Presentada Para Obtener El Título De  
Administrador del Turismo Sostenible  
Universidad Tecnológica de Pereira  
junio  
2021.

## Resumen

¿Las empresas, organizaciones y/o agencias de viajes deben tener una estructura organizacional y administrativa definida? Esta pregunta lleva a realizar un análisis; el cual nos permite evidenciar la importancia de la estructuración de las organizaciones, esto sin importar que las empresas sean públicas o privadas, debido a que por lo general y si se rigen a las normas, en toda empresa y organización se debe contar con las pautas básicas de planificación, organización y ejecución, para así cumplir cada uno de los objetivos y tareas establecidas dentro de la organización. Por ello, el objetivo de desarrollo del presente trabajo está basado en el Diseño de una Estructura Administrativa Sostenible, realizado y basándose desde el proceso organizacional para una Agencia de Viajes Operadora, este se realiza con el fin de reestructurar el direccionamiento estratégico de la empresa, tomando como referencia teorías administrativas y organizacionales con el fin de tener claridad en cómo y quiénes son las personas adecuadas, esta búsqueda se hace con el fin de que exista un desarrollo eficiente y real de la agencia de viajes, una vez clara su estructura organizacional, se procede a generar los perfiles y procesos de la organización aplicando formatos, procesos y elaborando manuales, para así realizar la ejecución adecuada de cada uno de estos, dentro de la agencia Sky Club.

**Palabras clave:** Estructura organizacional, agencia operadora, manual de funciones, planificación, sostenibilidad, talento humano.

### **Abstract**

Should companies, organizations and / or travel agencies have a defined organizational and administrative structure? This question leads to an analysis; which allows us to demonstrate the importance of structuring organizations, this regardless of whether the companies are public or private, in general and if they are governed by standards, in each company and organization, the basic guidelines for planning, organization and execution They must be in place to fulfill each of the objectives and tasks established within the organization. Therefore, the objective of the development of this work is based on the Design of a Sustainable Administrative Structure, carried out and based on the organizational process of an Operative Travel Agency, this is done in order to restructure the strategic direction of the company , taking as reference administrative and organizational theories in order to be clear about how and who are the right people, so that there is an efficient and real development of the travel agency once its organizational structure is clear, proceed to generate the profiles and processes of the organization applying formats, processes and preparation manuals, in order to carry out the correct execution of each one of these, within the Sky Club agency.

**Keywords:** Organizational structure, operational agency, function manual, planning, sustainability, human talent.

## Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	10
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
2.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA. ....	12
3. JUSTIFICACIÓN .....	13
4. OBJETIVO GENERAL .....	14
4.1 Objetivos específicos.....	14
5. MARCO REFERENCIAL .....	15
5.1 Marco Conceptual .....	15
5.1.1 <i>Proceso administrativo</i> .....	15
5.1.2 <i>Talento humano</i> .....	21
5.1.3 Sostenibilidad .....	21
5.2 Marco Historico .....	22
5.2.1 Historia de Sky Club.....	23
5.2.3 Historia de la Seguridad y Salud en el trabajo .....	24
5.2.4 Talento Humano y sus inicios .....	25
5.3 Marco Legal.....	26
Normativa Técnica Sectorial .....	26
6. MÉTODO .....	28
6.1 Participantes.....	28
6.2 Tipo de la investigación.....	28
6.3 Diseño de la Investigación.....	28

	5
6.4 Medidas .....	28
6.5 Procedimiento .....	29
7. RESULTADOS .....	30
Basándose en los objetivos establecidos a continuación se ven evidenciados los resultados obtenidos mediante el desarrollo del trabajo.....	30
7.1 Estructura organizacional y administrativa .....	30
7.1.1 Misión .....	30
7.1.2 Visión.....	30
7.1.3 Valores corporativos.....	30
7.1.4 Mapa de procesos .....	31
7.1.5 Organigrama.....	32
7.1.6 Caracterización de procesos.....	34
8. CONCLUSIONES .....	65
9. ANEXOS .....	66
10. REFERENCIAS .....	1

### **Lista de tablas**

Tabla 1 Caracterización de procesos y actividades pcc.xlsx .....	34
Tabla 2 Lista de chequeo mqc.xlsx .....	35
Tabla 3 Perfiles laborales, cargo gerente.....	37
Tabla 4 Perfiles laborales, cargo contador.....	38
Tabla 5 Perfiles laborales, cargo jefe de operaciones.....	39
Tabla 6 Perfiles laborales, cargo guía.....	41
Tabla 7 Estado operativo de la agencia actualmente.....	43
Tabla 8 Identificación del establecimiento .....	66
Tabla 9 SKY CLUB .....	1

### Lista de ilustraciones

Ilustración 1 Fases del proceso administrativo .....	15
Ilustración 2 Principales teorías administrativas y sus enfoques. ....	17
Ilustración 3 Diapositiva 1 .....	44
Ilustración 4 Diapositiva 2 .....	45
Ilustración 5 Diapositiva 3 .....	46
Ilustración 6 Diapositiva 4 .....	47
Ilustración 7 Diapositiva 5. ....	47
Ilustración 8 Diapositiva 6 .....	48
Ilustración 9 Diapositiva 7 .....	48
Ilustración 10 Diapositiva 8 .....	49
Ilustración 11 Diapositiva 9 .....	50
Ilustración 12 Diapositiva 10 .....	50
Ilustración 13 Diapositiva 11 .....	51
Ilustración 14 Diapositiva 12 .....	52
Ilustración 15 Diapositiva 13 .....	52
Ilustración 16 Diapositiva 14 .....	53
Ilustración 17Diapositiva 15 .....	54
Ilustración 18 Estructura organizacional .....	60
Ilustración 19 Protocolo de servicios .....	60
Ilustración 20 Protocolo de servicios .....	61
Ilustración 21Protocolo de servicios .....	63

Ilustración 22 Protocolo de servicios ..... 64



**Lista de figuras**

Figura 1 Organigrama 1.....	32
Figura 2 Organigrama 2.....	33

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se desarrolla bajo una práctica universitaria, realizada en la agencia de viajes operadora Sky Club EcoHotel del municipio de Belén de Umbría, la cual permitió ejecutar el conocimiento obtenido durante el proceso educativo y así realizar una reestructuración organizacional y administrativa, después de realizar un análisis de cómo se encontraba la agencia, se evidencio que era necesaria la intervención en todo el proceso de estructuración de la misma, de allí fueron surgiendo preguntas las cuales permiten tener un panorama más claro, el análisis permite también definir objetivos. Una de las preguntas es ¿Cómo deberían estructurarse? Aquí es muy importante establecer claridad en que la agencia surge de modo empírico y tiene establecida su estructura organizacional en base a sus necesidades, sin embargo la agencia a pesar de su funcionamiento empírico ha realizado algunas acciones en pro de generar un reconocimiento en sus rutas, recorridos y demás actividades, con el fin de generar un posicionamiento en la zona. Al continuar con el análisis se realizó otro cuestionamiento el cual se basa en ¿Qué tipo de empleado necesitamos y cómo lograremos diferenciarnos para atraer el talento humano adecuado? es muy importante tener en cuenta que sus colaboradores realizan diferentes funciones tanto en el hotel como en la agencia y de allí se genera la necesidad de implementar el “Diseño de una estructura administrativa sostenible desde el proceso organizacional para la Agencia de Viajes Operadora Sky Club Ecohotel.” Gracias a estos antecedentes en el desarrollo del trabajo, se fijaron tres objetivos que se basan en analizar las teorías relacionadas con el proceso organizacional con el fin de elegir la más adecuada para la empresa, y una vez determinada esta estructura, se busca caracterizar los procesos administrativos y operativos con el fin de documentar el paso a paso, el cual permitirá que si se genera algún cambio de personal se pueda tener un adecuado desarrollo de la actividad

bajo los parámetros establecidos, con el fin de que no solo sean realizables por quien los desempeñó anteriormente , finalmente se da paso al tercer objetivo el cual brinda un mejor enfoque a la agencia ya que se documenta el manual de procesos , manual de funciones el cual permite establecer perfiles profesionales y también especificar la función que cada uno cumple, en todo este procesos se cuenta con bases los cuales son realizados bajo los parámetros de seguridad y salud en el trabajo para generar una buena estructuración teniendo en cuenta las necesidades y la seguridad de los colaboradores.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La agencia operadora Sky Club es una agencia nueva la cual está en la búsqueda de una mejor estructura organizacional y administrativa, ya que esto hace parte esencial para la operación de sus actividades turísticas.

### **2.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.**

La agencia operadora Sky Club ubicada en Belén de Umbría, al ser una empresa relativamente joven cuenta con un gran potencial, esto gracias a que antes de existir como agencia operadora ya estaba consolidada como un Eco Hotel, el cual tiene una larga trayectoria. Sin embargo la agencia al ser nueva en este ámbito turístico sigue en la búsqueda de tener una estructura administrativa definida la cual le permite operar bajo los parámetros y leyes que rigen a las agencias operadoras, también en desarrollo de la práctica se evidencia y se pretende realizar la caracterización de procesos administrativos y operativos, los cuales ayudan a que cualquier empresa legalmente constituida pueda desarrollarse de manera óptima y efectiva. Por esto al tener claro el problema a solucionar se procederá a mejorar la estructura organizacional como también a identificar, clasificar y aplicar los procesos y formatos correspondientes que más beneficien a la agencia.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo se realiza bajo 3 objetivos específicos y uno general, para el desarrollo del mismo se tienen en cuenta las diferentes teorías administrativas, las cuales permiten tener un panorama más claro de cómo y cuál es la que mejor se adapta a este proceso turístico, específicamente en cuanto a las agencias operadoras. Por medio de estas teorías administrativas se busca mejorar la estructura organizacional y administrativa de la agencia de viajes Sky Club, proporcionando manuales de funciones y protocolos que brindan las estrategias y pautas necesarias para la contratación del personal, generando así altos estándares de calidad, ya que se cuenta con el personal capacitado para la prestación del servicio.

Dentro del proceso se tiene en cuenta la parte administrativa, la cual es una de las más importantes, debido a que genera claridad de quienes deberían ocupar los puestos necesarios dentro de la agencia, teniendo claro esto se implementa la reestructuración organizacional, dentro de todo este proceso se implementa el mapa de procesos el cual muestra las partes más importantes en cuanto a procesos misionales, estratégicos y de apoyo, También dentro del desarrollo del trabajo en la agencia Sky Club se tiene en cuenta protocolos de servicios los cuales tienen las pautas, de cómo se debe tratar a un cliente o usuario, y por otro lado también se implementa un manual de funciones con base en la seguridad y salud en el trabajo, el cual permite tener una vista rápida de cómo debería actuar el talento humano dentro de la agencia de viajes.

Es muy importante tener en cuenta que el trabajo se desarrolla bajo criterios de sostenibilidad, NTS de guianza y calidad para agencias de viajes, las cuales brindan las estrategias necesarias para la implementación y diseño de cada uno de los ítems mencionados anteriormente.

#### **4. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar una estructura administrativa sostenible desde el proceso organizacional bajo los criterios de las Normas Técnicas Sectoriales - NTS AV para la Agencia de Viajes Operadora SKY CLUB ECOHOTEL.

##### **4.1 Objetivos específicos**

- Analizar las teorías relacionadas con el proceso organizacional desde la estructura administrativa, aplicadas a empresas del sector turístico.
- Caracterizar los procesos administrativos y operativos de la agencia de viajes operadora Sky Club Ecohotel.
- Diseñar la estructura administrativa, definiendo los documentos de gestión que hacen parte del proceso organizacional de la Agencia de Viajes Operadora Sky Club Ecohotel

## **5. MARCO REFERENCIAL**

### **5.1 Marco Conceptual**

#### ***5.1.1 Proceso administrativo***

El proceso administrativo es una de las partes indispensables de una empresa, debido a que este proceso brinda las herramientas para dirigir y lograr los objetivos establecidos, sin importar si es en una empresa referente a autos, casas o de turismo, lo esencial es darle el enfoque correcto para cada una acorde a las necesidades, es muy importante tener en cuenta que han existido diferentes autores que hablan del pensamiento administrativo y sus etapas.

Se habla de 4 etapas principales las cuales son la planeación, organización, ejecución y control, estas etapas han ido variando a lo largo del tiempo, y han sido modificadas por diferentes autores, pero cada una de las etapas se complementan para así lograr el desarrollo óptimo en las empresas, para tener más claro cada uno de estos pasos es muy importante ver su definición y los autores que aportan a este proceso.

*Ilustración 1 Fases del proceso administrativo*

Autor	Año	Etapas			
Henry Fayol	1886	Previsión	Organización	Comando coordinación	Control
Lyndall Urwick	1943	Prev-Planeación	Organización	Comando coordinación	Control
William Newman	1951	Planeación	Organización	Obt recursos	Dirección
R.C. Davis	1951	Planeación	Organización		Control
Koontz y O'Donnel	1955	Planeación	Organización	Integración	Dirección
John F. Mee	1956	Planeación	Organización		Motivación
George R. Terry	1956	Planeación	Organización		Ejecución
Louis A. Allen	1958	Planeación	Organización		Motivación Coordinación
Dalton Mc Farland	1958	Planeación	Organización		Control
Agustín Reyes P.	1960	Prev-Planeación	Organización	Integración	Dirección
Isaac Guzman V.	1961	Planeación	Organización	Integración	Dirección ejecución
J. Antonio F.	1965	Planeación	Decisión	Motivación Implementación Comunicación	Control

Fuente: Introducción a la teoría general de la administración.

**Planeación:** se trata de todo aquello que debemos decidir antes de ponernos en marcha. Sin la planificación, iremos corriendo sin rumbo fijo. Y cómo sabemos, de nada importa correr muy rápido si no tenemos un plan.

**Organización:** La organización distribuye el trabajo y las obligaciones en forma equitativa y lógica entre los empleados, colaboradores y filiales de la empresa; se seleccionan proveedores, empresas distribuidoras etc.

**Ejecución:** La ejecución es la realización de las indicaciones asignadas a cada departamento, filial o trabajador y de ese modo conseguir el objetivo de la empresa.

**Control:** El control es la fase del proceso en la que se rectifican los pasos, logros y objetivos señalados, y se redistribuyen los procesos anteriores en caso de ser requeridos. (Chiavenato, 2007)

La administración abarca teorías las cuales tienen enfoques distintos, para Sky Club agencia de viajes operadora lo que se busca es generar una adecuada integración con alguno de estos enfoques, por esto se llevó a cabo un análisis para elegir el enfoque que sea más pertinente para el desarrollo de su estructura administrativa y organizacional.



Las principales teorías y sus énfasis se muestran en la siguiente tabla, esto con el fin de tener una vista más amplia de lo que cada una propone y cuál es la más adecuada para la agencia.

*Ilustración 2 Principales teorías administrativas y sus enfoques.*

**TABLA 1.1. Las principales teorías administrativas y sus principales enfoques**

ÉNFASIS	TEORÍAS ADMINISTRATIVAS	ENFOQUES PRINCIPALES
En las tareas	Administración científica.	Racionalización del trabajo en el nivel operacional.
En la estructura	Teoría clásica.	Organización formal.
	Teoría neoclásica.	Principios generales de la administración. Funciones del administrador.
	Teoría de la burocracia.	Organización formal burocrática. Racionalidad organizacional.
En las personas	Teoría estructuralista.	Enfoque múltiple: Organización formal e informal. Análisis intraorganizacional y análisis interorganizacional.
	Teoría de las relaciones humanas.	Organización informal. Motivación, liderazgo, comunicaciones y dinámica de grupo.
	Teoría del comportamiento organizacional.	Estilos de administración. Teoría de las decisiones. Integración de los objetivos organizacionales e individuales.
	Teoría del desarrollo organizacional.	Cambio organizacional planeado. Enfoque de sistema abierto.
En el ambiente	Teoría estructuralista.	Análisis intraorganizacional y análisis ambiental. Enfoque de sistema abierto.
	Teoría de la contingencia.	Análisis ambiental (imperativo ambiental). Enfoque de sistema abierto.
En la tecnología	Teoría de la contingencia.	Administración de la tecnología (imperativo tecnológico).
En la competitividad	Nuevos enfoques en la administración.	Caos y complejidad. Aprendizaje organizacional. Capital intelectual.

Fuente: Introducción a la teoría general de la administración.

Se reconoce que dentro de cada una de estas teorías existen algunas diferencias y falencias, por esto se lleva a cabo un análisis para ver la diferencia entre la que se va a elegir para la agencia Sky Club, la cual es el enfoque humanista y la diferencia que tiene con la clásica y porque no se tomó en cuenta este enfoque.

Cada una de estas teorías como se evidencia en el cuadro anterior, fueron innovadoras para su época, unas tuvieron en cuenta el régimen del orden, basándose de las milicias y ejércitos, otras como el enfoque humanista y el comportamiento organizacional tuvieron en cuenta temas como, la motivación, la formalización y las relaciones humanas. Sin embargo y para mejor adecuación dentro de la agencia de viajes Sky Club, se tienen en cuenta factores los cuales se basan en las oportunidades laborales, el crecimiento personal y social, y también la importancia y los aportes que pueden realizar las personas dentro de la agencia.

**Enfoque clásico :** “La Teoría clásica concibe la organización como una estructura, lo cual refleja la influencia de las concepciones antiguas de organización (la organización militar y la eclesiástica), tradicionales, rígidas y jerarquizadas” (Chiavenato, 2006, p.100).

Como se evidencia la teoría clásica se basa en la jerarquización y división del trabajo, para esa época fue algo innovador y aunque aún se encuentra vigente y es funcional, se debe considerar que se está en otra época donde se piensa mucho en el humano y sus condiciones laborales, es muy importante resaltar que este enfoque fomenta las normas y el orden el cual siempre será para beneficio en cualquier ámbito.

**Enfoque Humanista:** “El Enfoque Humanista hace que el interés puesto en la máquina y en el método de trabajo, en la organización formal y en los principios de la administración se dé prioridad a la preocupación por las personas y por los grupos sociales (de los aspectos técnicos y formales se pasa a los psicológicos y sociológicos)” (Chiavenato, 2007)

Con lo mencionado sobre este enfoque y la importancia que tienen las personas y los grupos sociales, y llevándolo al ámbito empresarial es esencial, tener en cuenta cómo se van a relacionar los colaboradores, por ende se resalta y teniendo en cuenta lo que especifica el enfoque humanista,

el generar un buen espacio de trabajo permite que exista un aumento de la productividad, por eso es tan importante pensar en el empleado como parte fundamental de una empresa, ya que si existe un buen ambiente laboral como se mencionó inicialmente, las condiciones en todo sentido mejoran, y esto se vuelve altamente beneficioso para la empresa.

Teniendo en cuenta las condiciones que se quieren tener para la agencia de viajes Sky Club el enfoque Humanista es uno de los más apropiados, cabe resaltar y como se menciona dentro del enfoque, uno de los propósitos es permitir que el talento humano perdure y no sea reemplazado por máquinas, hablando sobre el turismo, se debe tener en cuenta la esencia de este, pues este sector se basa en el contacto, en generar experiencias sensoriales e incentivar una emoción al cliente, cosa que se pone en duda que una máquina pueda crear, debido a que la magia del turismo está en cómo se cuenta una historia, en hacer que el turista se ponga en los zapatos de la personas, y que estos realmente puedan percibir lo que sucedía en el lugar y eso solo lo generan las personas teniendo una interacción directa, cabe resaltar que no tiene que ser necesariamente estando en el lugar.

Por ejemplo en la actualidad y por toda la situación de la pandemia se han tenido que llevar a cabo estrategias para poder despertar esas mismas sensaciones, pero esto no lo hace solo el computador o dispositivo tecnológico que se tiene a la mano, lo hace la persona que está contando la historia, la que está guiando el recorrido o la ruta y como se ha logrado o cuales son los acontecimientos más significativos, es muy importante para esta nueva realidad tener muy en cuenta las técnicas para tener atrapado al turista virtual. Un ejemplo claro es que grandes empresas ya están adaptando esta iniciativa, algunas de ellas son Greenpeace y New York Times y para dar ejemplo de un caso en Colombia es la agencia RetroCiclas.

Una vez hablado del proceso administrativo y sus fases, el siguiente paso es realizar el manual de funciones y procesos con el fin de documentar y plasmar cada uno de estos para las agencias Operadora Sky Club, esto permitirá tener clara cada una de las funciones y el nivel educativo que debe tener el talento humano que ingrese a la agencia, con el fin de generar calidad en cada uno de los procesos, de allí la importancia de definir que es un manual de funciones.

Dentro de los objetivos relacionados con el trabajo se va a implementar en conjunto un manual de funciones, el cual lleva especificaciones y pautas sobre la Seguridad y Salud en el trabajo.

Ahora bien, se definen términos que son importantes para la estructuración de la agencia Sky Club.

### **¿Qué es un Manual de funciones?**

El Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de las instituciones públicas; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos. (Función pública , s.f.)

Es, igualmente, insumo importante para la ejecución de los procesos de planeación, ingreso, permanencia y desarrollo del talento humano al servicio de las organizaciones públicas.

### **Manual de funciones complementado con la seguridad y salud en el trabajo.**

La intención especial del manual especialmente para turismo se realiza con el fin de que se puedan abordar por sí mismos los posibles riesgos y poder asumir las medidas preventivas

oportunas que se deban tomar en cada caso, teniendo en cuenta la actividad que realiza el talento humano dentro de la agencia.

### ***5.1.2 Talento humano***

La Gestión del Talento Humano es la estrategia de una organización para la contratación, capacitación y retención de los empleados que desarrollan un mejor rendimiento. Se basa en cuatro fases que consisten en seleccionar al personal, evaluar su potencial, desarrollarlo y retenerlo. Es, por lo tanto, una estrategia laboral a largo plazo. (Posgrado, s.f., pág. 1)

Una vez clara su definición, podemos decir que el talento humano es una de las partes más importantes, no solo dentro de la agencia, sino también a modo general, debido a que, al tener buen proceso de selección del talento humano, la empresa se ve altamente beneficiada, ya que se generan estándares de calidad, como también un excelente desempeño en cada una de las áreas establecidas.

### **5.1.3 Sostenibilidad**

La Sostenibilidad aparece por primera vez en el informe de Brundtland en el 1987, por las Naciones Unidas, donde se refiere al consumo responsable de los recursos actuales, pero asegurando los necesarios para el futuro. (Sostenibilidad para todos, s.f.)

En el ámbito de la sostenibilidad se tienen presentes el eje social, cultural y ambiental, los cuales buscan tener una sinergia, esto con el fin de hacer un uso real y no solo llevándola a una sostenibilidad débil, la cual es la que se implementa actualmente, para la aplicación real y adecuada de este, se deben tener en cuenta los impactos, aspectos, también las medidas de mitigación y prevención para una adecuada planificación, y por ende un excelente uso de los recursos implementando la sostenibilidad.

Entendiendo que la sostenibilidad se basa en tres ejes fundamentales, es necesario dar claridad que la sostenibilidad dentro de la agencia se estaría aplicando, no solo en cuanto al cuidado de los recursos naturales de la zona, sino también salvaguardando la cultura y tradiciones del lugar, también se verá evidenciado en la contratación idónea del personal, el cual está enterado y se apropia del municipio, todo esto permite abarcar la sostenibilidad desde cada uno de estos ámbitos, siendo una excelente herramienta fácil de aplicar.

En este aparte se muestran las definiciones puntuales y en el marco histórico se muestra de donde surge.

## **5.2 Marco Historico**

Las agencias de viajes surgen gracias a Thomas Cook, quien inició en el año 1841 contratando un tren en el que viajaban 570 personas, de ahí vio una gran oportunidad y creó Thomas Cook, esta es la primera agencia de viajes de la historia. (Mas, 2013) De allí empezaron a surgir acontecimientos importantes como “La Ley Francesa del Frente Popular que estableció el tiempo libre como derecho fundamental del hombre y empezó a difundirse por Europa y luego por el mundo.”

A partir de estos sucesos el turismo empezó a tener mayor variedad y se empezaron a escuchar términos como turismo social, el cual fue mencionado por Marc Boyer, se evidenció también que el ser humano siempre ha estado en busca de la felicidad, por esto en su tiempo de libre o de ocio realizan actividades que les gustan o los hacen sentir plenos, entre esas actividades viajar era una de ellas, lo cual permitió que más personas vieran oportunidad en este ámbito, y de

allí fue de donde empezaron a surgir nuevas actividades y experiencias para brindarles a las personas.

A medida que las agencias y todo iba evolucionando, aumentaron las agencias de viajes y con esto la búsqueda para poder llegar a más personas, una de las ayudas más grandes fue y ha sido el internet, claro está que no solo para el turismo sino a nivel general, la implementación de las TIC'S ha servido para tres propósitos en el turismo, uno para la planeación del viaje, dos para incrementar el comercio y tres para mejorar la estructura de la industria.

Cada vez más se fueron adoptando estas alternativas, y se empezaron a crear mundos virtuales, también se hacía y se hace marketing digital, claramente en la actualidad es mucho más avanzado, y sin llegar a creerlo estas y otras tecnologías serian parte del diario vivir de las personas, como lo es en el presente año con la llegada del Covid-19 el cual llevó a que los diferentes prestadores de servicios turísticos se tuvieran que moldear a la virtualidad, teniendo en cuenta ya no solo para que los visitantes o turistas realizarán comentarios por medio de estas plataformas, sino para vivir experiencias por este medio.

### **5.2.1 Historia de Sky Club**

Sky Club inicia como un Eco-Hotel el cual brinda diferentes servicios como alojamiento, esparcimiento, zonas húmedas y restaurante, a través del tiempo ha venido teniendo gran reconocimiento al ser un lugar con un excelente ambiente y buen servicio el cual ha llevado a que diferentes personas a regional lleguen al sitio para pasar un rato agradable. Al rededor de un año y medio el hotel fue evolucionando y se vio una gran oportunidad para la realización y creación de la agencia de viajes operadora Sky Club, esto ha sido un gran complemento ya que se tienen diferentes recorridos y rutas como los son pasión por la montaña, ruta del agua, entre otras.

A medida que pasa el tiempo se han acercado caminantes con el fin de realizar estas actividades, lo cual esto ha llevado a que la agencia se capacite y se acoja a las normas y leyes que rigen las agencias de viajes, sin embargo, la agencia Sky Club aún se encuentra en su proceso de crecimiento y organización.

### **5.2.3 Historia de la Seguridad y Salud en el trabajo**

¿Por qué surge? En este caso los esclavos cumplen un rol muy importante, ya que estos eran quienes realizaban todas las labores sobre trabajo pesado poniendo en riesgo su vida e integridad, es muy importante resaltar que todo sobre la SST, se desplegó a lo largo de las diferentes épocas, un ejemplo claro es que en el antiguo egipto surge la necesidad de utilizar sandalias o arneses como medida de protección. También es muy importante resaltar que muchos de los cuidados que se empezaron a tener presentes, surgieron a medida que las grandes ciudades se desarrollaban, teniendo procesos industriales o relacionados con la minería y materiales que generaban enfermedades fulminantes.

Grandes filósofos y médicos de la edad media, moderna y de la era de la revolución industrial, como Aristoteles, Plinio, Galeano y entre otros, fueron los que generaron muchas de las pautas para la implementación de medidas de seguridad y salud, con el fin de proteger principalmente a los trabajadores. Estas iniciativas tuvieron un gran impacto ya que no solo se tuvo en cuenta a hombres sino también a mujeres y niños, beneficiándolos y evitando mayores tragedias como sucedió en épocas pasadas.

A continuación, se evidencian fechas importantes, para la consolidación de este sistemas de salud y seguridad en el trabajo.



**1473:** En Alemania se publica un panfleto elaborado por Ulrich Ellenbaf, que señala algunas enfermedades profesionales. Este sería el primer documento impreso que se ocupa de la seguridad y que fue uno de los primeros textos sobre salud ocupacional.

**1828:** Robert Owen pone en marcha un programa para el mejoramiento ambiental, educacional y moral de los trabajadores. Dos años más tarde, Robert Backer propuso que un médico debiese hacer una visita diaria a las fábricas.

**1874:** Inglaterra y Francia fueron los países que lideraron la formalización de la salud y la seguridad ocupacional en Europa.

**1918:** empieza a funcionar la Organización Internacional del Trabajo (OIT). (EhsqGroup, 2018)

#### **5.2.4 Talento Humano y sus inicios**

Elton Mayo fue uno de los interesados en promover esta teoría, las relaciones humanas y fue hace alrededor de 60 cuando comenzó, se debe tener presente que tuvo que pasar muchísimo tiempo para darse cuenta de la importancia que tenían las personas dentro de las organizaciones o dentro de los grupos que se consolidaron en épocas anteriores. El recurso humano ha pasado por 3 etapas, industrialización clásica, industrialización neoclásica y finalmente la era de la información, cada una de estas tuvo fases diferentes, como por ejemplo que al inicio las personas solo eran necesarias para implementación de la fuerza para hacer que las máquinas funcionaran, en la segunda se creía que el recurso humano era sólo valioso para ideas tácticas y por último se consolidaron equipos, los cuales eran necesarios para la empresa, ya que podían portar ideas

estrategias y tomar decisiones importantes y en pro de la mejora de su zona de trabajo. (Ramirez, s.f.)

### **5.3 Marco Legal**

Dentro del marco legal y más en específico para las agencias de viajes en Colombia existen varias normas y estatutos que se deben seguir y cumplir para llevar a cabo el desarrollo de las actividades bajo los estándares de calidad sugeridos por estas entidades.

#### **Normativa Técnica Sectorial**

NTS-TS 001-1: destino turístico - área turística requisitos de sostenibilidad.

Esta norma específica requisitos de gestión, así como aquellos relacionados con la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, aplicables a un destino turístico o a un área turística dentro del mismo.

Alcance: Esta Norma aplica para destinos y áreas turísticas que realizan actividades turísticas que ofrecen productos y servicios en el destino o área turística objeto de implementación de esta norma.

#### **NORMA TÉCNICA NTS AV SECTORIAL 002- Atención al cliente en agencias de viajes**

La presente norma tiene por objeto establecer los requisitos que deben cumplir las agencias de viaje para garantizar una adecuada prestación del servicio, promoviendo en estas organizaciones el análisis detallado de los requerimientos de sus clientes y definiendo claramente las etapas de atención al cliente propias de la agencia.

- Atención al cliente en agencias de viajes- atención al cliente en agencias de viajes

Esta Norma Técnica Sectorial establece los requisitos mínimos para la prestación de servicios de reservas. Esta norma presenta unos estatutos para el cumplimiento de esta Norma Técnica las cuales son documentación, información y respuesta al cliente y demás requisitos.

**NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS AV04-** Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes.

Esta Norma Técnica Sectorial establece los requisitos que deben cumplir las agencias de viajes para el diseño de paquetes turísticos.

**NORMA TÉCNICA NTS SECTORIAL GT 005-** Guías de turismo. Norma de competencia laboral. conducción de grupos en recorridos ecoturísticos

Esta norma proporciona los parámetros que deben seguirse para prestar el servicio de guianza en recorridos ecoturísticos, de forma que brinden al usuario los medios para interactuar con el entorno.

**SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD:** Parte del sistema de gestión general que incluye la estructura de la organización, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política de sostenibilidad.

**POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE:** Surge como respuesta a esta pregunta. Al considerar que la sostenibilidad es un eje central para el desarrollo, la competitividad y el crecimiento del turismo, esta política busca generar una transformación de los territorios, de los negocios turísticos, de las comunidades visitadas y de las prácticas de quienes las visitan. (MINCIT, 2019).

## **6. MÉTODO**

### **6.1 Participantes**

El presente trabajo se desarrolló con la participación de 3 personas las cuales son el director del trabajo de grado, el administrador de la agencia y la estudiante practicante quien plasma las ideas en acompañamiento de estos 2 participantes.

### **6.2 Tipo de la investigación**

La investigación que se llevó a cabo para el desarrollo del trabajo es una investigación descriptiva ya que al diseñar una estructura administrativa y organizacional lo que se busca es describir y documentar los procesos y así al darle un mejor enfoque a la empresa en cuanto a su estructura y procesos se obtienen mejores resultados para la operación de la agencia de viajes.

### **6.3 Diseño de la Investigación**

Investigación documental, se realizó una revisión de documentos, artículos y demás publicaciones para la recolección de la información, permitiendo conocer diferentes perspectivas brindándole sentido al desarrollo del trabajo.

### **6.4 Medidas**

El análisis documental se realizó por motores de búsqueda, encontrando información de fuentes totalmente confiables como tesis, libros referentes a la administración o revistas científicas, que ayudan a la validez del levantamiento de información, haciendo énfasis en casos de éxito, estructuras administrativas y organizacionales y agencias de viajes operadoras bajo criterios de sostenibilidad.

## **6.5 Procedimiento**

Para el procedimiento se obtuvo información secundaria basada en tesis, libros y documentos afines que aportan al desarrollo de la investigación, como también se obtuvo información primaria ya que se tuvo contacto con el administrador de la agencia quien también ayudó a la construcción del trabajo por medio de la información brindada como sus experiencias, procesos y el alcance que desea tener para la agencia de viajes operadora Sky club Ecohotel.

## **7. RESULTADOS**

Basándose en los objetivos establecidos a continuación se ven evidenciados los resultados obtenidos mediante el desarrollo del trabajo.

### **7.1 Estructura organizacional y administrativa**

#### **7.1.1 Misión**

Brindar información, asesoría y acompañamiento en rutas turísticas locales con el fin de generar experiencias memorables, esto se logra gracias a la capacitación de nuestros colaboradores para cumplir con estándares de calidad y servicio.

#### **7.1.2 Visión**

Para el 2025 ser la principal agencia de viajes operadora de la región, reconocida por la confianza y seguridad que ofrecemos a nuestros clientes, asegurando también actividad turística estable, promoviendo un ambiente de buenas relaciones y obteniendo la mayor satisfacción de nuestros clientes.

#### **7.1.3 Valores corporativos**

**Responsabilidad social:** Mejorar las condiciones de la región en la que se va a trabajar, fomentando la economía y creando oportunidades para mejorar la condición de vida de nuestros empleados y sus familias.

**Máxima calidad en el servicio:** Capacitar a nuestros colaboradores en servicio al cliente, brindando así servicios de excelente calidad.

**Trabajo en equipo:** Unión de los empleados con el fin de generar buenos resultados que permitan obtener un objetivo común, creando un ambiente laboral en armonía y satisfacción entre las personas que prestan el servicio.

**Transparencia:** Permite crear un entorno de confianza entre los miembros de la Agencia de Viajes Operadora a la hora de desarrollar sus actividades, obteniendo como resultado mayores niveles de satisfacción con sus superiores.

#### 7.1.4 Mapa de procesos

*Figura 1 Mapa de procesos.*



Fuente: Elaboración propia

**Entrada**

**Expectativa del cliente**

Experiencia única

Alta calidad en servicios contratados

## Salida

Mejora continua

Satisfacción del cliente

### 7.1.5 Organigrama

*Figura 1 Organigrama 1.*



Fuente: Elaboración propia.

Se sugiere este organigrama ya que la agencia Sky Club puede tener un crecimiento a lo largo de su trayectoria.



*Figura 2 Organigrama 2*



Fuente: Elaboración en concreción con la agencia.

El organigrama propuesto es pensando en el servicio el cual va enfocado al cliente el cual es la razón de ser de la agencia, también es importante resaltar que en este tipo de organigrama no hay jefes y no se trata de que no exista un nivel de mando, sino que se genera un ambiente de servicio y colaboración, como lo menciona el autor *“unos sirven a otros, y todos sirven al cliente.”* (César Piqueras, 2017). En ese orden de ideas otra parte fundamental es el cliente interno o sea los colaboradores que son los que realizan las actividades y en este caso la guianza, estos son los que tienen el contacto principal y directo con el cliente, por ende es muy importante cuidarlos. en el organigrama se muestra la operación, comercialización, contadores y proveedores los cuales se encargan de dar un orden a cada una de las actividades haciendo posible el cumplimiento y desarrollo dentro de la agencia y por último se encuentra el gerente quien es el que define los objetivos, misión visión y metas de la agencia.

### 7.1.6 Caracterización de procesos

Para la caracterización de procesos dentro de la agencia, se tienen en cuenta procesos que ya han llevado a cabo, como también procesos futuros, esperando que la agencia tenga una mayor acogida y crecimiento en Belén de Umbría.

*Tabla 1 Caracterización de procesos y actividades pcc.xlsx*

Identificación del establecimiento		
Nombre		N° NIT:
Ubicación	Departamento:	Municipio:
Año de inicio		N° Empleados fijos: N° temporales:
Persona de contacto	Nombre:	
	Dirección:	
	Email:	Celular:
Certificaciones		
Características del operador (Rutas, recorridos, etc)		
Ofrece	Paquete/ Experiencia completa	Servicio individual
Perzonalización	Si __ No __	
Especialización	Actualmente	Desearía a futuro
Cultura- historia- arte		
Temática cafetera		
Naturaleza		
Observación de flora y fauna		
Aventura		
Cabalgatas		
Balsaje		
Caminatas/Trekking		

Caminatas(Trekking)		
Otros		
Actividades/Experiencias ofrecidas		Más vendidas
Infraestructura y servicio para el desarrollo de la actividad		
	Sí cumple	No cumple
Equipamiento fijo		
Manual de seguridad		
Seguro de accidentes personales		
Información al cliente		
Personal capacitado		
Segundo Idioma		
Tipo de acceso		
Estado de las vías		
Señalización		
Transporte público		

### Lista de chequeo

Se sugiere lista de chequeo, aplicando la NTS AV 002, con el fin de analizar el servicio que la Agencia Operadora Sky esta brindando a sus usuario o clientes.

*Tabla 2 Lista de chequeo mqc.xlsx*

SKY CLUB						
<b>Norma a Auditar:</b>	"NTS AV002 - ATENCIÓN AL CLIENTE EN AGENCIAS DE VIAJES"					
<b>Objeto de la Norma:</b>	La presente norma tiene por objeto establecer los requisitos que deben cumplir las agencias de viaje para garantizar una adecuada prestación del servicio, promoviendo en estas organizaciones el análisis detallado de los requerimientos de sus clientes y definiendo claramente las etapas de atención al cliente					
<b>Fecha de la auditoría:</b>						
<b>Proceso auditado:</b>	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE					
<b>Responsable del proceso auditado:</b>	Homero Valencia - Administrativa.					
<b>Auditor:</b>	Melissa Quimbayo Castro.					
<b>Convenciones:</b> C= conforme, OBS= observación, NC= no conforme			<b>AYUDA 1:</b>	<b>AYUDA 2:</b>	<b>C</b>	<b>NC OBS</b>
<b>NUMERAL PRINCIPAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN REQUISITO</b>	<b>Investigación, documentación o estudio previo para su preparación</b>	<b>Evidencia a recolectar o pregunta específica a formular</b>			
<b>5</b>	<b>REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO</b>					
<b>5.1 Generalidades del servicio:</b> La agencia de viajes debe establecer e implementar mecanismos que propicien una adecuada atención al cliente.	a) Actitud de servicio de acuerdo a las reglas de cortesía y trato con el cliente, establecidas por la agencia. b) Brindar un servicio oportuno para la satisfacción de las expectativas del cliente. c) Identificar la oportunidad en el servicio que permita hacer más eficiente el proceso.	<b>1. Solicitar espacio para observar el desarrollo de este proceso para poder tener una respuesta objetiva.</b>	<b>Revisar PQRS para corroborar la información y perspectiva que tiene el cliente.</b>			
<b>5.1.1 Elementos del servicio.</b>	a) Contar con el material publicitario e informativo, necesario para entregar al cliente, de todo el portafolio de servicios que ofrece la agencia. b) Contar con los medios tecnológicos y de comunicación necesarios para atender cualquier solicitud inmediata del cliente. c) Contar con una ambientación acogedora y apropiada, que brinde comodidad al cliente y que refleje la imagen corporativa de la agencia.	<b>1. Solicitar publicidad, verificar el funcionamiento de aparatos tecnológicos y tener la posibilidad de interactuar con los clientes para saber como ven a Sky Club.</b>	<b>Ver disponibilidad de pagina web, publicaciones en redes sociales y revisar los medios tecnologicos con los que se cuentan, para la atención del cliente.</b>			
<b>5.1.2 canales de atención:</b> La agencia de viajes debe disponer de diferentes medios de atención al cliente, cumpliendo como mínimo con dos (2) de los siguientes	a) Servicio presencial b) Servicio on- line o virtual c) Servicio telefónico	<b>1. Solicitar información referente a los canales de atención y su manejo.</b>				
<b>5.2 Planificación del servicio:</b> La agencia debe definir y documentar los procesos, estándares y requisitos de servicio e identificar los momentos de verdad, las necesidades y expectativas del cliente, así como determinar los medios requeridos para ello, teniendo en cuenta los siguientes aspectos	a) Recepción: Garantizar que se preste siempre el servicio de recepción, en un área cómoda y especial para la espera del cliente, con material promocional y publicitario, con información de viajes y servicios de la agencia, cuando le aplique b) Reservas: La agencia de viajes debe cumplir con los requisitos mínimos del documento normativo, NTS/AV 001 Reservas en Agencias de Viaje.	<b>1. Solicitar documentación referente al proceso del servicio al cliente.</b>	<b>Visitar y analizar las areas donde se realiza la atención al cliente.</b>			

## Perfiles laborales

Una vez definida la estructura organizacional de la agencia se procede a generar y especificar los perfiles de las personas que se deben contratar debido a que el recurso humano es primordial para el desarrollo de las actividades dentro de la organización, puesto que a través de cada proceso se realizan las funciones necesarias para cumplir con los objetivos propuestos dentro de la agencia operadora Sky Club.

*Tabla 3 Perfiles laborales, cargo gerente.*

<b>Cargo y funciones</b>	
<b>Nombre del cargo</b>	Gerente.
<b>área</b>	Administrativo.
<b>Misión del cargo</b>	Brindar apoyo en áreas administrativas y operativas.
<b>Funciones del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dirigir la empresa.</li> <li>● Toma de decisiones.</li> <li>● Analizar los problemas de la empresa.</li> <li>● Asumir compromisos legales.</li> <li>● Evaluar la calidad de los servicios.</li> <li>● Seleccionar personal competente.</li> <li>● Comunicar los objetivos a alcanzar.</li> <li>● Decidir sobre la incorporación de nuevas actividades.</li> <li>● Mantenerse informado sobre todos los procesos de la agencia.</li> <li>● Establecer normas para el desarrollo adecuado del trabajo o actividad.</li> <li>● Atender y minimizar los problemas dentro de la agencia.</li> <li>● Supervisar la implementación de nuevas actividades o recorridos.</li> </ul>

- Control de presupuesto.
- Elaborar espacios para la capacitación del talento humano.
- Solución de conflictos entre el personal.

<b>Perfil del cargo</b>	Administrador de Empresas- Administrador del Turismo Sostenible.
<b>Habilidades</b>	Manejo del idioma inglés, servicio al cliente, liderazgo, comunicación asertiva, excelente presentación personal.
<b>Experiencia</b>	Mínimo 6 meses a 1 año de experiencia en cargos administrativos o afines.

*Tabla 4 Perfiles laborales, cargo contador.*

<b>Cargo y funciones</b>	
<b>Nombre del cargo</b>	Contador
<b>área</b>	Administrativo.
<b>Misión del cargo</b>	Seguimiento y realización de procesos y actividades contables.
<b>Funciones del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Capacidad de análisis.</li> <li>● Auditoría, control, observaciones y recomendaciones.</li> <li>● Elaborar estados financieros e informes.</li> </ul>

- Elaborar la nómina y seguridad social del personal.
- Revisión de la contabilización de las cuentas.
- Clasificar adecuadamente los documentos contables.
- Registro mensual de documentos y compras.
- Preparar balances de ganancias y pérdidas.
- Simplificar la información y aconsejar a la empresa en acciones claves de mejora.
- Gestión de la nómina.
- Verificar que los libros contables cumplan con lo establecido en la ley.
- Elaboración de inventarios.

**Perfil del cargo**

Contador público- Auxiliar contable.

**Habilidades**

Capacidad de análisis, liderazgo, manejo de cálculo, capacidad de respuesta rápida.

**Experiencia**

Mínimo 6 meses a 1 año de experiencia en cargos contables o afines.

---

*Tabla 5 Perfiles laborales, cargo jefe de operaciones.*

---



---

**Cargo y funciones**

<b>Nombre del cargo</b>	Jefe de Operaciones- Operativo.
<b>área</b>	Administrativo.
<b>Misión del cargo</b>	Velar por el buen funcionamiento y la fluidez en las operaciones que lleve a cabo la agencia de Viajes Operadora
<b>Funciones del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Asistir a la administración general en cualquier situación o caso de emergencia.</li><li>● Dirigir y dar instrucciones necesarias a los guías turísticos.</li><li>● Actitud positiva, analítica y capacidad de resolver problemas.</li><li>● Adaptación a los cambios y el entorno.</li><li>● Liderazgo.</li><li>● Capacidad para la realización de diferentes actividades.</li><li>● Digital y redactar documentos requeridos por la jefatura, tales como informes técnicos.</li><li>● Responsable de completar procesos operativos.</li><li>● Manejar la logística.</li></ul>
<b>Perfil del cargo</b>	Tecnólogo en Gestión del turismo Sostenible.
<b>Habilidades</b>	Manejo del idioma inglés, servicio al cliente, liderazgo,



comunicación asertiva, excelente presentación personal.

**Experiencia**

Mínimo 6 meses a 1 año de experiencia en cargos administrativos o afines.

*Tabla 6 Perfiles laborales, cargo guía.*

**Cargo y funciones**

**Nombre del cargo**

guía

**área**

operativo

**Misión del cargo**

Acompañamiento a turistas

**Funciones del cargo**

- Recibir y darles la bienvenida a los turistas antes de iniciar con el recorrido:
  - ❖ Aprender sus nombres.
  - ❖ Memorizar sus rostros.
  - ❖ Verificar el número de personas en el grupo.
- Explicar los procedimientos de emergencia y asegurarse de que el grupo entienda las indicaciones.
- Guiar al grupo en los recorridos:
  - ❖ Brindar información acerca de la historia y la cultura de los

lugares visitados.

- Responder antes situaciones de emergencia:
  - ❖ Suministrar primeros auxilios a los turistas que puedan requerir.
  - ❖ Permanecer en calma en situaciones de conflicto.
  - ❖ Manejar a un grupo de personas en estado de pánico.
- 
- Coordinación de los servicios y productos dentro del itinerario del tour.
  - Ejecución puntual del programa de actividades establecido por la agencia de viajes o tour operador.
  - Gestión de la logística del recorrido entre el tour operador y los turistas considerando el tiempo destinado a cada atractivo y/o actividad.
  - Elaboración de informes o reportes de tour.
  - Control del grupo de visitantes en cuanto a regulaciones, restricciones o precauciones necesarias en el desarrollo de las actividades dentro del recorrido.

### **Perfil del cargo**

Guías de Turismo - Tecnólogo en gestión del turismo con certificación en guía de turismo.

<b>Habilidades</b>	Manejo del idioma inglés, servicio al cliente, excelente presentación personal, excelente habilidad de comunicación, iniciativa.
<b>Experiencia</b>	Mínimo 6 meses a 1 año de experiencia e

### Resumen de cargos

Esta tabla muestra actualmente quienes desempeñan las actividades de cada uno de los cargos.

*Tabla 7 Estado operativo de la agencia actualmente.*

<b>Cargo</b>	<b>Perfil</b>	<b>Nº de empleados</b>	<b>Tipo de contrato</b>
Gerente		1	Prestación de servicios.
Recepcionista	Técnicos	1	Prestación de servicios.
guiar	empresariales, bachiller, auxiliar	1	Prestación de servicios.
Restaurante	de contabilidad.	2	

Fuente: *Elaboración propia.*

Una vez determinados los perfiles laborales con sus funciones prioritarias, se da paso al manual de funciones el cual va de la mano con la seguridad y salud en el trabajo, el cual serán pautas y recomendaciones, y quien determinará si es viable o no será un profesional de esta área.

### **Definición de Seguridad y salud en el trabajo**

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se aplica por parte de los empleadores y contratantes, asegurando el cumplimiento de las normas mínimas establecidas por el Sistema General de Riesgos Laborales para la protección de la integridad del personal que realiza el trabajo, labor o actividad, con la identificación de prácticas, procesos, situaciones peligrosas y de acciones de intervención en los riesgos propios de la actividad económica.

En este caso se realizó una presentación en power point el cual se evidencian los parámetros que se implementará para la Agencia Operadora Sky Club, en la cual se adecuarán los riesgos y actividades preventivas de manera general en las que se pueden tener riesgos o complicaciones a la hora de estar en operación.

### *Ilustración 3 Diapositiva 1*

# Manual seguridad y salud en el trabajo



Melissa Quimbayo C.  
Administradora del Turismo Sostenible.

Fuente: *Elaboración propia.*

*Ilustración 4 Diapositiva 2*

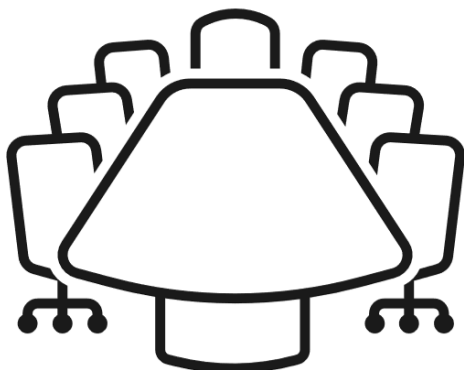
## Personal involucrado

Las áreas involucradas son la Administrativa y guianza, en esta manual se evidencian los posibles riesgos y la actividad preventiva, esto con el fin de generar pautas acordes a las agencia Sky Club.

- Guía de turismo.
- Gerente y demás administrativos.
- Personal de apoyo.

Fuente: *Elaboración propia.*

*Ilustración 5 Diapositiva 3*



Administrativos

Ilustración 6 Diapositiva 4



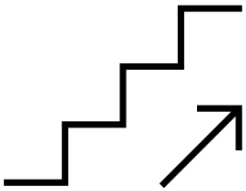
Riesgo	Actividad Preventiva
<p>Caídas al mismo nivel</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evitar cables, cuerdas, mangueras, etc. en zonas de paso.</li> <li>○ Limpiar y secar inmediatamente cualquier derrame (aceite, agua, desperdicios, etc.) Indicar claramente la zona mojada. En la zona de lavado de vajilla se pueden colocar enrejados que eviten los posibles resbalones.</li> <li>○ Evitar prisas: camina despacio, sin correr.</li> </ul>

Ilustración 7 Diapositiva 5.

Riesgo	Actividad Preventiva
<p>Caídas al mismo nivel</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Prestar especial atención a los desniveles, irregularidades del suelo y otros obstáculos y desperfectos, no caminar nunca hacia atrás.</li> <li>○ Instalar suelos antideslizantes en zonas de paso.</li> <li>○ Si la iluminación es insuficiente, aumentar número y potencia de las fuentes de iluminación hasta una clara visibilidad.</li> </ul>

Fuente: *Elaboración propia.*

*Ilustración 8 Diapositiva 6*

Riesgo	Actividad Preventiva
<p>Choques, golpes, cortes y caída de objetos.</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>○ No sobrecargar archivos, estanterías ni armarios. Colocar los objetos más pesados en la parte inferior.</li><li>○ Es recomendable que todos los cantos y esquinas del mobiliario y otros equipamientos sean redondeados.</li><li>○ No dejar utensilios o equipos en zonas de paso.</li></ul>

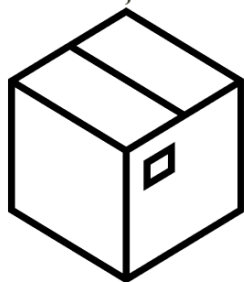
Fuente: *Elaboración propia.*

*Ilustración 9 Diapositiva 7*



## Riesgo

Choques, golpes, cortes y caída de objetos.



## Actividad Preventiva

- No dejar abiertos cajones y puertas.
- Señalizar las puertas de cristal con una marca a la altura de los ojos.
- Asegurarse de que la carga no sobresale de la estantería.
- Proteger cualquier abertura para evitar que se caigan objetos.

Fuente: *Elaboración propia.*

*Ilustración 10* Diapositiva 8

## Riesgo

Trastornos musculoesqueléticos




## Actividad preventiva

- Diseñar adecuadamente los puestos de trabajo y las tareas y actividades a desarrollar en los mismos, de manera que estas se puedan llevar a cabo de manera fácil y cómoda.
- Es importante dimensionar correctamente los espacios, superficies y elementos de trabajo, dotándoles de los elementos auxiliares necesarios para que se pueda controlar y adaptar la altura de los planos de trabajo, las zonas de alcance y la postura a adoptar, de esta manera, minimizar los movimientos que impliquen giros y torsiones.
- Mantener el puesto de trabajo limpio y ordenado, evitar la acumulación de materiales que restrinjan el espacio útil y colocar los equipos, materiales y herramientas en un lugar accesible.

Fuente: *Elaboración propia.*

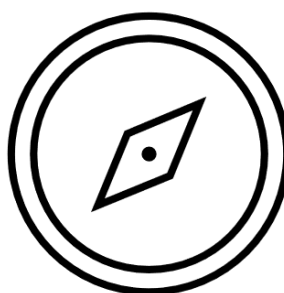
*Ilustración 11 Diapositiva 9*

Riesgo	Actividad preventiva
<p>Trastornos musculo- esqueléticos</p> 	<p>Alternar tareas a lo largo de la jornada para fomentar la utilización de distintas partes del cuerpo y disminuir la monotonía del trabajo.</p> <p>Cambiar de postura a lo largo de la jornada laboral (de pie, sentado, posibilidad de cambiar el apoyo del peso entre una pierna y la otra...).</p>

Fuente: *Elaboración propia.*

*Ilustración 12 Diapositiva 10*

## GUIAS



Fuente: *Elaboración propia.*

*Ilustración 13 Diapositiva 11*

### Riesgo

Caminata o Recorrido de media o alta exigencia.

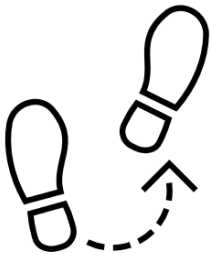


### Actividad preventiva

- Calentamiento previo.
- Llevar hidratación y alimentación adecuada.
- Preparación del equipo adecuado. (Maletines, carpas, botas...)
- Alta cantidad de horas luz.

Fuente: *Elaboración propia.*

*Ilustración 14 Diapositiva 12*

Riesgo	Actividad preventiva
<p>Caminata o Recorrido de media o alta exigencia.</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Grupo humano con nivel óptimo de entrenamiento físico y experiencia en el tipo de caminata.</li><li>○ Revisión del entorno y sus riesgos.</li><li>○ Buen pronóstico meteorológico.</li><li>○ Ruta bien señalizada.</li></ul>

Fuente: *Elaboración propia.*

*Ilustración 15 Diapositiva 13*

## Riesgo

Caídas en el entorno natural.



## Actividad preventiva

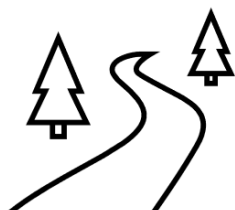
- Zapatos adecuados.
- Botiquín de primeros auxilios.
- Líneas de comunicación rápida y eficiente con hospitales cercanos.

Fuente: *Elaboración propia.*

*Ilustración 16 Diapositiva 14*

## Riesgo

Perderse durante el recorrido.




## Actividad preventiva

- Analizar si es posible reconocer el camino realizado y devolverse.
- Si existen lugares cercanos con mayor altura, subir para observar mejor el terreno e intentar orientarse.
- Armar un campamento aprovechando la luz del día y permanecer allí para facilitar la búsqueda los rescatistas.

Fuente: *Elaboración propia.*

*Ilustración 17* Diapositiva 15

Riesgo	Actividad preventiva
<p>Condiciones extremas de tiempo.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cerciorarse que todos estén vestidos adecuadamente para evitar hipotermia o congelamiento.</li> <li>○ Armar campamento lo antes posible, de no contar con carpas buscar refugio o armar uno con los elementos disponibles.</li> <li>○ Ingerir alimentos, ya que también es importante para restaurar los niveles energéticos y mantener la temperatura corporal.</li> </ul>

Fuente: *Elaboración propia.*

Una vez determinados los perfiles laborales, el paso a seguir en el desarrollo del trabajo es el protocolo de servicios para cada una de las áreas identificadas, las cuales son pocas debido a que la agencia se está consolidando, en este caso se va a trabajar en: Política de calidad y en todo lo referente al servicio al cliente dentro de una agencia de viajes operadora, un ejemplo de ello es como se debe saludar, qué tipo de comunicación se va a tener con el cliente, qué información se va a brindar, como manejar las plataformas de manera eficiente y con una alta calidad en el servicio.



## **NUESTRO COMPROMISO CON EL CLIENTE**

### **1. INFORMAR PRECIOS DE LAS TARIFAS DISPONIBLES**

Los clientes y usuarios que se pongan en contacto por vía telefónica y plataformas digitales, se les brindarán los precios establecidos por la agencia de viajes, teniendo en cuenta la temporada en la que se encuentre.

#### **1.1. NOTIFICAR RETRASOS O CANCELACIONES DE LAS ACTIVIDADES.**

Para Sky Club es muy importante operar a tiempo, sin embargo, algunos factores pueden dar lugar a situaciones que pueden afectar el normal funcionamiento de las actividades o rutas a realizar, estos factores pueden ser climáticos, falta de guía, contratiempo en las vías y demás contratiempos, por lo tanto, Sky Club notificará a sus clientes estos inconvenientes y las posibles soluciones y alternativas para retomar las actividades propuestas.

#### **1.2. BRINDAR PRONTA RESPUESTA A LAS PQRS.**

La opinión de nuestros clientes es muy importante, para cualquier queja, reclamo, sugerencia o recomendación se puede comunicar a nuestra línea de atención, en la cual tomaremos muy en cuenta su recomendación o queja para mejorar nuestros servicios. Se le brindará solución a la brevedad o dependiendo de lo que el caso requiera.

#### **1.3. MITIGAR LAS MOLESTIAS DE LOS CLIENTES.**

Se realizarán encuestas de satisfacción constantemente ya que esto permitirá tener un mejor concepto de cómo nos perciben nuestros clientes y así generar estrategias de mejora.

## **CANALES DE COMUNICACIÓN**

### **2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN - CANAL PRESENCIAL.**

- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes/noches, Bienvenido a Sky Club en que le puedo colaborar.
- Contacto visual con los Usuarios, trato amable y sonriente en todo momento.
- Permanecer con una actitud cordial y brindar las indicaciones correspondientes del servicio o actividad.
- Brinde una atención completa y exclusiva, para garantizar la satisfacción de los usuarios demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Tome los datos- Nombre, documento de identidad, día de la reserva, número de personas.
- Cuide su postura corporal, ya que depende de ella que se puedan transferir diferentes sentimientos. Evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas o cualquier otra acción que denota desinterés por la conversación.
- Trate al usuario preferiblemente de “Usted”, esto da seriedad y altura al servicio.
- No utilice apelativos como: gorda, amor, cielo, papi, amiga, entre otros, no dan buena imagen y pueden hacer sentir al usuario irrespetado. o utilice apelativos como: gorda, amor, cielo, papi, amiga, entre otros, no dan buena imagen y pueden hacer sentir al usuario irrespetado.
- No utilice aparatos electrónicos, esto muestra desinterés y el cliente se puede molestar.
- Establezca horarios de atención, así se evitan molestias.



### **3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN- CANAL TELEFÓNICO.**

- Conteste el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes/noches, Bienvenido a Sky Club en que le puedo colaborar.
- Salude con amabilidad e identifíquese con su nombre.
- Informe al cliente de todos los servicios o actividades disponibles.
- Tome los datos- Nombre, documento de identidad, día de la reserva, número de personas.
- Asigne siempre una persona que quede a cargo de contestar el teléfono cuando se realicen reuniones de área o en las horas del almuerzo, así se evitan pérdidas de posibles clientes.
- Escuche con interés y sin interrupciones hasta que finalice la formulación de la consulta, sin anticiparse ni presuponer lo que el usuario va a decir.
- Despida al usuario por su nombre, de manera amable y cordial.
- Permita al usuario colgar primero.
- No se debe tutear al usuario.
- Utilice un tono de voz suave, seguro y convincente.
- Establezca horarios de atención, así se evitan molestias.

### **4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN- CANAL VIRTUAL.**

- Salude a quién está conectado al Chat Virtual: Muy Buenos días/ tardes o noches, bienvenido al Chat Virtual de Sky Club, Mi nombre es \_\_\_\_\_ ¿En qué le puedo colaborar?
- Informe al cliente de todos los servicios y actividades disponibles.

- Permita que el cliente realice la pregunta, no escriba antes de que el exprese toda su inquietud.
- Tome los datos- Nombre, documento de identidad, día de la reserva, número de personas.
- Asigne siempre una persona que quede a cargo de contestar el chat virtual, así cuando se realicen reuniones de área o en las horas del almuerzo, se evitan pérdidas de posibles clientes.
- Establezca horarios de atención, así se evitan molestias.
- Revise las preguntas frecuentes, tener documento con las respuestas establecidas.

## **5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN- GUÍAS TURÍSTICOS.**

- Salude a todas las personas a las cuales les va a prestar el servicio: Muy Buenos días/tardes o noches, Mi nombre es \_\_\_\_\_ y soy las personas encargadas de la guianza.
- Informe al usuario la existencia de un RNT y tarjeta profesional, que debe ser portada a la vista por el guía en el momento de efectuar el servicio.
- Verifique que estén todas las personas para hacer el recorrido o actividad.
- Informe sobre clima e indumentaria necesaria para la ruta.
- Informe sobre los protocolos de seguridad dentro del entorno geográfico en el cual se desplaza.
- Informe al usuario acerca de los tiempos establecidos para cada recorrido.
- Informe al usuario de los sitios que se van a visitar.

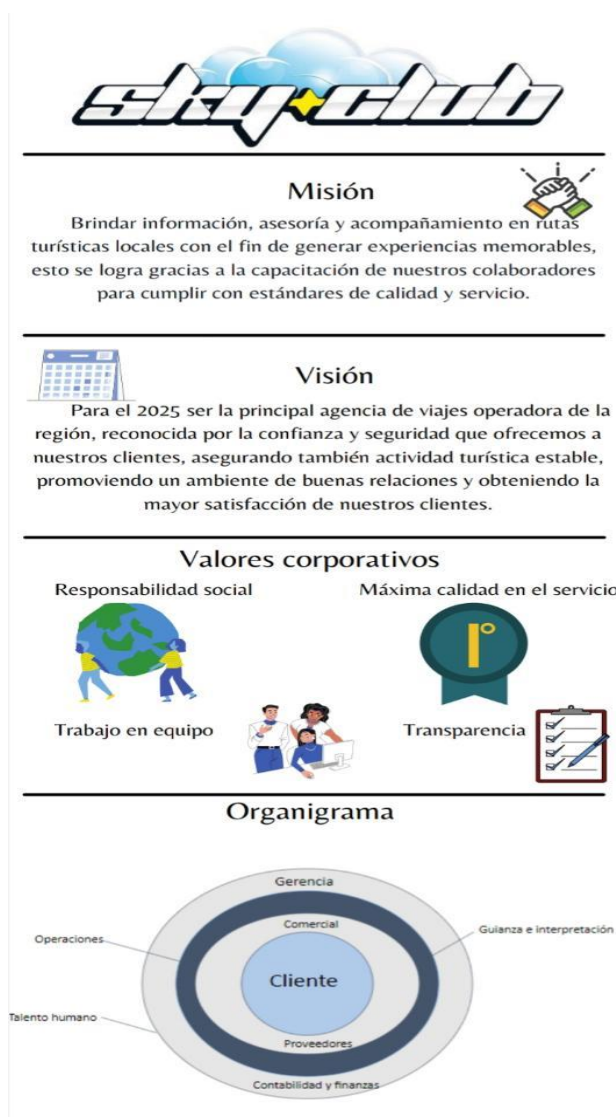
- Verifique que los elementos técnicos para la prestación del servicio contratado estén en buen estado y funcionando.
- Informe a los clientes de los posibles riesgos.
- Verifique que todos tengan el equipo necesario para el desarrollo de la actividad.
- Informe y verifique que todos tengan tarjetas de asistencia médica y seguros para el viajero.
- Esté atento a las solicitudes del usuario.
- Sea siempre cordial y amable.
- Sonría y sea empático.
- Cuide su postura corporal.
- No tutear a los clientes a no ser que el permita el trato.
- Evite usar aparatos electrónicos.

## **6. PROTOCOLO DE SERVICIO PARA ADMINISTRATIVOS**

- Saludar a todos sin importar el cargo o área.
- Brindar el apoyo correspondiente.
- Mantener una actitud amable y positiva.
- Estar atento a los inconvenientes que puedan surgir y dar solución.
- Evitar el uso de aparatos electrónicos cuando se le esté hablando.
- Tener claras las actividades que se realizan en la agencia, para brindar información a los posibles clientes.

Como propuesta adicional, se realizó una cartilla digital con el fin de que sea más didáctica la comprensión y lectura del manual.

*Ilustración 18 Estructura organizacional*



Fuente: Elaboración propia.

*Ilustración 19 Protocolo de servicios*



Fuente: Elaboración propia.

*Ilustración 20 Protocolo de servicios*



## Protocolos de atención -Telefónica .

- Conteste el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes/noches, Bienvenido a Sky Club en que le puedo colaborar."
- Salude con amabilidad e identifíquese con su nombre.
- Informe al cliente de todos los servicios o actividades disponibles.
- Tome los datos- Nombre, documento de identidad, día de la reserva, número de personas.
- Asigne siempre una persona que quede a cargo de contestar el teléfono cuando se realicen reuniones de área o en las horas del almuerzo, así se evitan pérdidas de posibles clientes.
- Escuche con interés y sin interrupciones hasta que finalice la formulación de la consulta, sin anticiparse ni presuponer lo que el usuario va a decir.
- Despida al usuario por su nombre, de manera amable y cordial.
- Permita al usuario colgar primero.
- No se debe tutear al usuario.
- Utilice un tono de voz suave, seguro y convincente.
- Establezca horarios de atención, así se evitan molestias.




## Protocolos de atención -Virtual.

- Salude a quién está conectado al Chat Virtual: Muy Buenos días/ tardes o noches, bienvenido al Chat Virtual de Sky Club, Mi nombre es \_\_\_\_\_ ¿En qué le puedo colaborar?
- Informe al cliente de todos los servicios y actividades disponibles.
- Permita que el cliente realice la pregunta, no escriba antes de que el exprese toda su inquietud.
- Tome los datos- Nombre, documento de identidad, día de la reserva, número de personas.
- Asigne siempre una persona que quede a cargo de contestar el chat virtual, así cuando se realicen reuniones de área o en las horas del almuerzo, se evitan pérdidas de posibles clientes.
- Establezca horarios de atención, así se evitan molestias.
- Revise las preguntas frecuentes, tener documento con las respuestas establecidas.





*Fuente: elaboracion propia*

### *Ilustración 21* Protocolo de servicios



#### Protocolos de atención -Guías.


- Salude a todas las personas a las cuales les va a prestar el servicio: Muy Buenos días/tardes o noches, Mi nombre es \_\_\_\_\_ y soy la personas encargadas de la guianza.
- Informe al usuario la existencia de un RNT y tarjeta profesional, que debe ser portada a la vista por el guía en el momento de efectuar el servicio.
- Verifique que estén todas las personas para hacer el recorrido o actividad.
- Informe sobre clima e indumentaria necesaria para la ruta.
- Informe sobre los protocolos de seguridad dentro del entorno geográfico en el cual se desplaza.
- Informe al usuario acerca de los tiempos establecidos para cada recorrido.
- Informe al usuario de los sitios que se van a visitar.
- Verifique que los elementos técnicos para la prestación del servicio contratado estén en buen estado y funcionando.
- Informe a los clientes de los posibles riesgos.
- Verifique que todos tengan el equipo necesario para el desarrollo de la actividad.
- Informe y verifique que todos tengan tarjetas de asistencia médica y seguros para el viajero.
- Esté atento a las solicitudes del usuario.
- Sea siempre cordial y amable.
- Sonría y sea empático.
- Cuide su postura corporal.
- No tutear a los clientes a no ser que el permita el trato.
- Evite usar aparatos electrónicos.


*Fuente: elaboracion propia*

*Ilustración 22 Protocolo de servicios*

**Protocolos de atención -Administrativos.**



- Saludar a todos sin importar el cargo o área.
- Brindar el apoyo correspondiente.
- Mantener una actitud amable y positiva.
- Estar atento a los inconvenientes que puedan surgir y dar solución.
- Evitar el uso de aparatos electrónicos cuando se le esté hablando.
- Tener claras las actividades que se realizan en la agencia, para brindar información a los posibles clientes.



*Elaboración: Melissa Quimbayo Castro.  
Administradora del Turismo Sostenible.*



## 8. CONCLUSIONES

- Las empresas, organizaciones y/o agencias de viajes deben tener una estructura organizacional y administrativa definida. Sin importar de que sean públicas y privadas se evidencia la importancia de la estructuración.

- Existe una norma en toda empresa, los empleados deben conocerlas debido a que se soportan en la planificación, organización y ejecución. Con esto, cumplir cada uno de los objetivos y tareas establecidas dentro de la organización será más sencillo y se realizará en pro de la misión.

- Los trabajos de campo que involucran Diseño de una Estructura Administrativa Sostenible permiten reestructurar el direccionamiento estratégico de la empresa intervenida. Con esto, es indispensable que las organizaciones se preocupan por su capital humano ya que como se ha aprendido en el mediano, largo plazo representa ahorro y eficiencia.

- Como futuros profesionales del turismo sostenible se tendrá en cuenta que las organizaciones no son sostenibles por el hecho de ser amigables con el ambiente o por el hecho de que brindan un servicio que guste. Como resultado de este trabajo se comprende que el sostenimiento también involucra la planta de trabajo y el personal que compone la empresa. Se debe establecer continuamente un equipo de trabajo eficiente.

## 9. ANEXOS

*Tabla 8 Identificación del establecimiento*

Identificación del establecimiento		
Nombre		N° NIT:
Ubicación	Departamento:	Municipio:
Año de inicio		N° Empleados fijos: N° temporales:
Persona de contacto	Nombre:	
	Dirección:	
	Email:	
Certificaciones		Celular:

Características del operador (Rutas, recorridos, etc)		
Ofrece	Paquete/ Experiencia completa _____	Servicio individual _____
Perzonalización	Sí ___ No ___	

Especialización	Actualmente	Desearía a futuro
Cultura- historia- arte		
Temática cafetera		
Naturaleza		
Observación de flora y fauna		
Aventura		
Cabalgatas		
Balsaje		
Caminatas(Trekking)		
Otros		

Actividades/Experiencias ofrecidas	Más vendidas

Infraestructura y servicio para el desarrollo de la actividad		
	Sí cumple	No cumple
Equipamento fijo		

Manual de seguridad		
Seguro de accidentes personales		
Información al cliente		
Personal capacitado		
Segundo Idioma		
<b>Tipo de acceso</b>		
Estado de las vías		
Señalización		
Transporte público		
Descripción del transporte y frecuencia diaria		
Accesibilidad		
Descripción de rutas de acceso		

<b>Proyectos/ Iniciativas de mejora</b>		

<b>Observaciones con respecto a la infraestructura y servicios</b>		

<b>Carácter experiencial de los productos</b>		
Actividad/ experiencia		
Carácter experiencial actual	Muy alto	
	Alto	
	Medio	
	Bajo	
	No existe	

<b>Componente experiencial</b>		
Entretenimiento		
Fascinación		
Impacto emocional		
Memorabilidad		
Escapista		

<b>Prioridades para aumentar el carácter experiencial</b>		

Gestión comercial	
N° de clientes al año	
Principales segmento de demanda	Jovenes ____ Adultos ____ Familias ____ Mayores ____
Principales mercados de origen de la demanda	Local ____ Regional ____ Nacional ____ Latinoamerica ____ Internacional ____
% Venta directa :	%Venta indirecta:
Ordenar de mayor a menos la importancia de las ventas	
Reserva de pagina web	
Reserva por teléfono	
Reserva por Email	
Otro	

Acciones que lleva a cabo para darse a conocer		
	Excelente - Bueno	Regular -Malo
Diseño de pagina Web		
Estética		
Navegabilidad		
Idiomas		
Información		
Contacto		
Proceso de reserva		
Proceso de compra		

Voluntad de mejora	Sí	No
Desearía mejorar su actividad?		
Le gustaría recibir información/ asistencia técnica para mejorar su actividad y recibir mas turistas.		
Qué tipo de formación/ asistencia técnica desearía recibir		

Tabla 9 SKY CLUB

SKY CLUB							
<b>Norma a Auditar:</b>	"NTS AV002 - ATENCIÓN AL CLIENTE EN AGENCIAS DE VIAJES"						
<b>Objeto de la Norma:</b>	La presente norma tiene por objeto establecer los requisitos que deben cumplir las agencias de viaje para garantizar una adecuada prestación del servicio, promoviendo en estas organizaciones el análisis detallado de los requerimientos de sus clientes y definiendo claramente las etapas de atención al cliente propias de la agencia.						
<b>Fecha de la auditoría:</b>							
<b>Proceso auditado:</b>	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE						
<b>Respuesta ble del</b>							
	Homero Valencia - Administrativa.						

<b>proceso auditado:</b>							
<b>Auditor:</b>	Melissa Quimbayo Castro.						
<b>Convenciones:</b> C= conforme, OBS= observación, NC= no conforme		<b>AYUDA 1:</b>	<b>AYUDA 2:</b>				
<b>NUMERA L PRINCIPAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN REQUISITO</b>	<b>Investigación, documentación o estudio previo para su preparación</b>	<b>Evidencia a recolectar o pregunta específica a formular</b>		<b>M C</b>	<b>B S</b>	<b>HALLAZGO HORA:</b>
<b>5</b>	<b>REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO</b>						

<p><b>5.1</b></p> <p><b>Generalidades del servicio:</b></p> <p>La agencia de viajes debe establecer e implementar mecanismos que propicien una adecuada atención al cliente, que cubran como mínimo los</p>	<p>a) Actitud de servicio de acuerdo a las reglas de cortesía y trato con el cliente, establecidas por la agencia.</p> <p>b) Brindar un servicio oportuno para la satisfacción de las expectativas del cliente.</p> <p>c) Identificar la oportunidad en el servicio que permita hacer más eficiente cada momento de verdad.</p> <p>d) Contar con una disponibilidad</p>	<p><b>1.Solicitar espacio para observar el desarrollo de este procesos para poder tener una respuesta objetiva.</b></p>	<p><b>Revisar PQRS para corroborar la información y perspectiva que tiene el cliente.</b></p>				
---	---	---	---	--	--	--	--

siguientes aspectos.	de atención al cliente, donde las ausencias temporales o cambios de turno, no afecten la prestación del servicio.					
<b>5.1.1 Elementos del servicio.</b>	<p>a) Contar con el material publicitario e informativo, necesario para entregar al cliente, de todo el portafolio de servicios que ofrece la agencia.</p> <p>b) Contar con los medios tecnológicos y de comunicación</p>	<p><b>1. Solicitar publicidad, verificar el funcionamiento de aparatos tecnologicos y tener la posibilidad de</b></p>	<p><b>Ver disponibilidad de pagina web, publicaciones en redes sociales y revisar los medios tecnologicos con los que se cuentan,</b></p>			



	necesarios para atender cualquier solicitud inmediata del cliente.  c) Contar con una ambientación acogedora y apropiada, que brinde comodidad al cliente y que refleje la imagen corporativa de la agencia.	<b>interactuar con los clientes para saber como ven a Sky Club.</b>	<b>para la atención del cliente.</b>				
<b>5.1.2 canales de atención:</b> La agencia de viajes debe disponer de diferentes	a)Servicio presencial b)Servicio on- line o virtual c)Servicio telefónico	<b>1. Solicitar información referente a los canales de atención y su manejo.</b>					

medios de atención al cliente, cumpliendo como mínimo con dos (2) de los siguientes						
---	--	--	--	--	--	--

<p><b>5.2</b></p> <p><b>Planificación del servicio:</b></p> <p>La agencia debe definir y documentar los procesos, estándares y requisitos de servicio e identificar los momentos de verdad, las necesidades y expectativas</p>	<p>a)Recepción: Garantizar que se preste siempre el servicio de recepción, en un área cómoda y especial para la espera del cliente, con material promocional y publicitario, con información de viajes y servicios de la agencia, cuando le aplique</p> <p>b)Reservas:La agencia de viajes debe cumplir con los requisitos mínimos del documento normativo, NTSAV 001 Reservas en Agencias de Viaje.</p>	<p><b>1. Solicitar documentación referente al proceso del servicio al cliente.</b></p>	<p><b>Visitar y analizar las areas donde se realiza la atención al cliente.</b></p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

del cliente, así como determinar los medios requeridos para ello, teniendo en cuenta los siguientes aspectos						
---	--	--	--	--	--	--

<p><b>5.3</b></p> <p><b>Políticas del servicio:</b>La dirección de la agencia de viajes debe establecer e implementar políticas de atención al cliente que correspondan según el tipo de agencia, tamaño y</p>	<p>a)Políticas de fidelización</p> <p>b)Políticas de pago</p> <p>c)Política de ventas</p> <p>d)Políticas de garantías</p>	<p><b>1.Solicitar documentación de estas políticas.</b></p>	<p><b>Verificar información con los administrativos y encargados del proceso.</b></p>				
--	---	---	---	--	--	--	--

grado de cobertura de sus servicios, las cuales deben estar orientadas como mínimo a lo siguiente							
6	RECURSO HUMANO						

<p><b>6.1</b></p> <p><b>Perfiles y competencias</b></p>	<p>. a) Asegurar que el personal reciba la inducción necesaria, para desarrollar de manera eficiente las actividades propias de su puesto de trabajo.</p> <p>b) Proporcionar la capacitación requerida para que el personal mantenga un adecuado nivel de calidad en la prestación de los servicios. Dichas acciones formativas deben cubrir como mínimo las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reglas de cortesía y trato con el cliente; -</li> </ul>	<p><b>1. Verificar el perfil de sus trabajadores.</b></p>	<p><b>Establecer entrevistas con los empleados con el fin de verificar si se les esta capacitando y controlando el proceso, de atención al cliente.</b></p>				
---	---	---	---	--	--	--	--

	<p>- Proceso de prestación del servicio que le compete y su control</p> <p>- Técnicas para el desempeño de sus funciones</p> <p>c)Establecer una cultura organizacional que marque las pautas y principios del comportamiento de todo el personal de la agencia.</p>						
<b>7</b>	<b>EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO</b>						



<p><b>7.1</b></p> <p><b>Evaluación</b></p>	<p>a) Definir comunicar e implementar una estrategia de supervisión para el control de la calidad no solamente cuando los productos o servicios estén terminados, si no durante 7 cada una de las etapas en los diferentes procesos de la cadena de valor, para prevenir las fallas en su resultado final.</p> <p>b) Definir e implementar herramientas que midan la satisfacción del cliente con relación al servicio prestado.</p>	<p><b>1. Implementar los procesos de evaluación dentro de ala agencia.</b></p>	<p><b>Verificar la periodicidad de la evaluación del personal, tanto con administrativos, como con los empleados.</b></p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

	c) Definir, implementar y hacer seguimiento al mecanismo de PQRS definido por la agencia.					
<b>7.3 Mejora continua</b>	Se debe implementar una estrategia de mejora con base en las evaluaciones y sugerencias de los clientes.	<b>1. Revisar los PQRS</b>	<b>Verificar la periodicidad con la que toman en cuenta las sugerencias que hacen los clientes.</b>			

<b>7.3.1</b>  <b>Planes de mejoramiento:</b> La agencia de viajes debe como mínimo establecer un plan de actualización, renovación y mantenimiento	-La información de sus clientes - Tecnologías de la información y la comunicación - Oferta de productos y servicios - Instalaciones, equipos de oficina y muebles y enseres, cuando aplique.	<b>1. Implementar planes de mejoramiento.</b>	<b>Verificar si se han realizado este tipo de planes y el uso que se les ha dado.</b>				




## 10. REFERENCIAS

- Ana Isabel Arcos Román, A. A. (s.f.). *Manual de riesgos de riesgos laborales Andalucía*. Red Andaluza de Alojamientos Rurales, A.E.
- Chiavenato, I. (2007). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL*. México .
- comercio., M. d. (2021). *Politica de Turismo Sostenible*.
- EhsqGroup. (27 de Abril de 2018). Obtenido de <http://ehsqgroup.com/noticias/2018/04/27/historia-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- El contador profesional . (s.f.). Obtenido de <https://www.elcontadorprofesional.com/2019/10/habilidades-y-conocimientos-de-un-contador-publico.html>
- Entorno Turístico. (s.f.). Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/guia-turismo-cuales-funciones/#:~:text=%20Algunas%20de%20las%20competencias%20del%20gu%C3%ADa%20de,materna%2C%20con%20un%20nivel%20de%20usuario...%20More%20>
- Función pública . (s.f.). Obtenido de [https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset\\_publisher/sqxafjubsrEu/content/-sabe-usted-que-es-el-manual-de-funcione-1/28585938](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-sabe-usted-que-es-el-manual-de-funcione-1/28585938)
- Giuovanny, H. (2020). *Satena* . Obtenido de [https://www.satena.com/documentos/files/SAT-M87\\_MANUAL\\_Y\\_PROTOCOLO\\_DE\\_SERVICIO\\_AL\\_CLIENTE\\_V1.pdf](https://www.satena.com/documentos/files/SAT-M87_MANUAL_Y_PROTOCOLO_DE_SERVICIO_AL_CLIENTE_V1.pdf)
- Mas, J. V. (Diciembre de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/antecedentes-de-las-agencias-de-viajes-y-sus-avances-tecnologicos/#:~:text=En%20el%20tema%20de%20las%20agencias%20de%20viajes,por%20la%20compa%C3%B1a%20que%20deseen%20tener%20esa%20experie>ncia.

*MINCIT*. (s.f.). Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales>

*MINCIT*. (2019). Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales>

*MinHacienda*. (s.f.). Obtenido de [http://storage.googleapis.com/fnad-www-storage/images/normatividad/Manual%20de%20Funciones%20FA%20-%20Reforma-%20V1%20MARZO%202014\\_CNC-junio%2016.pdf](http://storage.googleapis.com/fnad-www-storage/images/normatividad/Manual%20de%20Funciones%20FA%20-%20Reforma-%20V1%20MARZO%202014_CNC-junio%2016.pdf)

Posgrado, I. E. (s.f.). Obtenido de <https://www.iep.edu.es/gestion-del-talento-humano-que-es/>

Ramirez, R. (s.f.). *Academia*. Obtenido de [https://www.academia.edu/6292476/HISTORIA\\_DE\\_LA\\_GESTION\\_DEL\\_TALENTO\\_HUMANO](https://www.academia.edu/6292476/HISTORIA_DE_LA_GESTION_DEL_TALENTO_HUMANO)

Salucci, P. (s.f.). *Academia*. Obtenido de [https://www.academia.edu/8764634/Gesti%C3%B3n\\_del\\_Riesgo\\_en\\_el\\_Turismo\\_Aventura](https://www.academia.edu/8764634/Gesti%C3%B3n_del_Riesgo_en_el_Turismo_Aventura)

*Sostenibilidad para todos*. (s.f.). Obtenido de <https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/sabes-cuando-nace-la-sostenibilidad/>

*Studylib*. (s.f.). Obtenido de <https://studylib.es/doc/394023/ejemplo-de-manual-de-funciones>